

PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS (PCN)

Vector Informática Ltda.

Gestão de Continuidade de Negócios

SUMÁRIO

Controle de Versões	3
Introdução	3
1 - Aspectos Gerais - Gestão, Atualização e Divulgação	4
2 - Cenários de Risco e Potencial Impacto na Operação	4
2.1 - Impossibilidade de Acesso ao Local de Trabalho	4
2.2 - Ausência de pessoas ao ambiente de trabalho	6
2.3 - Indisponibilidade de sistemas/Infraestrutura de T.I.	6
2.4 - Manutenção do Plano de Continuidade de Negócios	8
3 - Procedimento de Ativação do plano (“Plano de Contingência”)	9
4 - Contatos - Plano de Continuidade de Negócios	10
5 – Divulgação e Treinamento	11
6 – Realização de Testes	11
7 – Vigência e instrumentalização	12

Controle de Versões

Versão	Data	Responsável	Controle das Modificações
1.0	07/2020	Mandeleine Bragança	Criação do Documento
1.1	07/2020	Mandeleine Bragança	Revisão e Aprovação do Documento
1.2	08/2020	Rafael Flores	Revisão e Divulgação do Documento
1.3	11/2020	Emilson Moraes	Revisão do Documento
1.4	11/2020	Mandeleine Bragança	Revisão do Documento
1.5	2/2021	Everthon Cebalho	Revisão do Documento
1.6	3/2021	Andre Queiroz	Revisão do Documento
1.7	3/2021	Lauma Costa	Revisão do Documento
1.8	6/2022	Lauma Costa	Revisão do Documento
1.9	2/2023	Lauma Costa	Revisão do Documento
1.10	2/2024	Lauma Costa	Revisão do Documento

Introdução

O Plano de Continuidade de Negócios (PCN) foi elaborado levando em consideração os negócios desenvolvidos pela VECTOR INFORMATICA LTDA e suas implicações.

O documento tem como objetivo minimizar os efeitos de acontecimentos de naturezas variadas, que possam prejudicar parcial ou totalmente os serviços prestados.

1 - Aspectos Gerais - Gestão, Atualização e Divulgação

A atualização e a divulgação do PCN serão realizadas pela **equipe de Gestão de Continuidade de Negócios**. A atualização do PCN será realizada a qualquer momento, desde que sejam identificadas melhorias ou alterações nos procedimentos que compõem o PCN.

A divulgação do PCN será feita na intranet da Vector, eletronicamente mediante comunicado emitido via e-mail. E através de treinamentos para toda a equipe da Vector.

O PCN aplica-se a todos os níveis hierárquicos da Vector: sócios, colaboradores, trainees e consultores, de forma que a equipe de Controles Internos assegurará a instalação/*upload* da versão mais atualizada do mesmo na intranet da Vector Informática, bem como comunicado via e-mail para situações de contingência, testes e treinamentos.

2 - Cenários de Risco e Potencial Impacto na Operação

Todos os colaboradores da Vector estão aptos a identificar as ameaças que possam levar a paralisação dos negócios e comunicar imediatamente a equipe responsável pelo PCN.

2.1 - IMPOSSIBILIDADE DE ACESSO AO LOCAL DE TRABALHO

Dentre as ameaças que impossibilitam o acesso ao prédio destaca-se:

- Princípios de incêndio;
- Ameaça de bomba;
- Bloqueios;
- Manifestações;
- Desastres naturais.

Ações para evitar as essas vulnerabilidades que a Vector adotou:

- Plataforma de trabalho atual é 100% em nuvem (AWS);
- Disponibilização de trabalho remoto (*Home Office*), desde a pandemia estamos trabalhando de forma híbrida (local/empresa e home office);
- Todos os colaboradores da Vector trabalham com laptop, e temos em estoque equipamentos para backup caso seja necessário. Todos os colaboradores da Vector têm *login de acesso e área de trabalho remota*, para acesso aos serviços e/ou servidores, podendo, se necessário, realizar suas tarefas de qualquer local com acesso à internet;

Ações após a evidência de impossibilidade de acesso ao local de trabalho:

- Acionar se necessário, os seguintes órgãos públicos: • Bombeiros: 193 (Incêndio e Ameaça de Bomba); • Defesa Civil: 199 (Ameaça de Bomba, Greves, Bloqueios e Inundações); • Polícia Civil: 147 (Ameaça de Bomba, Roubo e Furto de Informações e ativos).
- A equipe responsável pelo PCN e ou a equipe de TI deverá entrar em contato com o toda a equipe da empresa e fazer a verificação se está tudo em pleno funcionamento para o trabalho em home office, ou se precisa de alguma ação da equipe de TI. Como já acontece diariamente o trabalho em home office, esse check list de funcionamento é somente uma validação do funcionamento.
- E a equipe responsável pelo PCN e ou a equipe de TI vai avisar a diretoria que toda a empresa está trabalhando normalmente em home office.

2.2 - AUSÊNCIA DE PESSOAS AO AMBIENTE DE TRABALHO

Nossa equipe é dividida em três níveis:

- Suporte/Correções;
- Implementação; e
- Novos produtos.

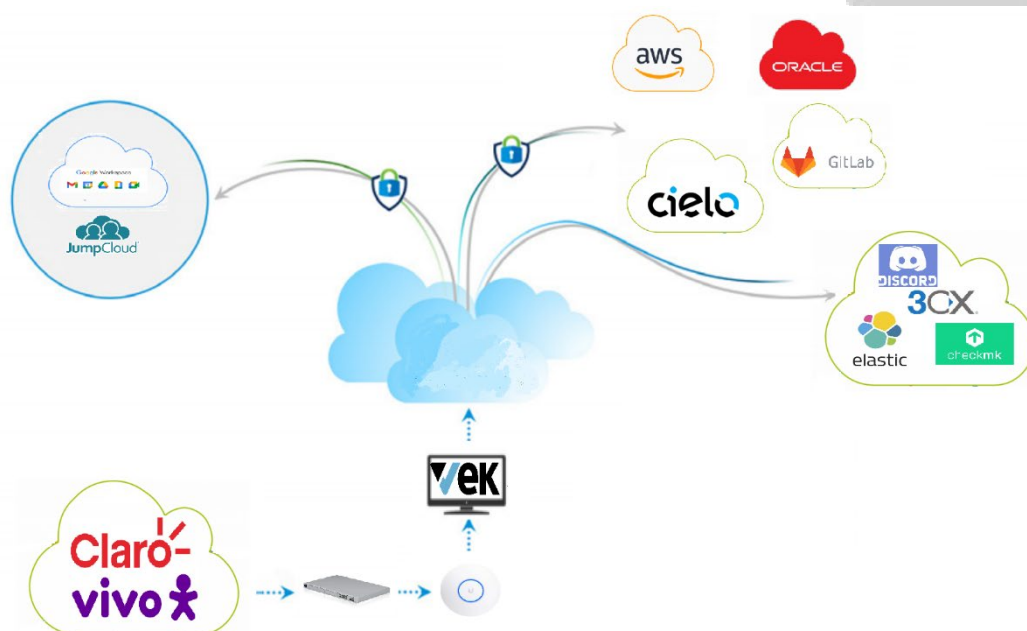
Com isso podemos realocar recursos conforme priorização.

2.3 - INDISPONIBILIDADE DE SISTEMAS/INFRAESTRUTURA DE T.I.

Para não haver interrupções nas atividades, a arquitetura da infraestrutura de TI vem sendo desenvolvida de forma a garantir alta disponibilidade do ambiente. A seguir, listamos uma série de características da arquitetura implantada.

- 1) Energia – A empresa é alimentada pelas concessionárias de energia de MT e SC, tendo como fonte de energia secundária as baterias dos equipamentos de notebooks e na sede da empresa temos também nobreaks.
- 2) Redundância na infraestrutura - A fim de garantir alta disponibilidade no funcionamento de seus equipamentos, a arquitetura concebida prevê redundância de equipamentos de backups.
- 3) Rede Corporativa - A Vector se beneficia da contratação de SaaS do provedor de renome global, onde ele garante a continuidade do serviço, liberando a Vector para a engenharia e Gestão do ambiente. Toda infraestrutura de servidores e serviços da empresa estão hospedados em datacenter de rede mundial com certificação Tier 3+, seguindo os rigorosos protocolos de segurança e continuidade de negócios definidos pelo Uptime Institute Resources. O acesso aos serviços SaaS contratados são garantidos pela redundância de links de internet. A seguir, um desenho da topologia atual.

Imagem da Topologia Atual da Vector - VEK



- 4) Linhas Telefônicas - A Vector utiliza para comunicação de voz, a telefonia celular de duas operadoras.
- 5) Internet – A Vector possui links de internet, o tráfego de dados destinado a internet pode ser redirecionado para estes links de acordo com a disponibilidade. E todos os colaboradores da Vector também tem acesso à Internet em home office.
- 6) Backups – São realizados backups diários nos datacenters.

2.4 - MANUTENÇÃO DO PLANO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS

Anualmente o comitê de GCN (Gestão de Continuidade de Negócios) se reúne a fim de atualizar o PCN (Plano de Continuidade de Negócios).

Integrantes do GCN: CEO, CIO e Gestores departamentais.



(Imagem 1 - PDCA – Ciclo de Melhoria contínua do PCN)

3 - Procedimento de Ativação do plano (“Plano de Contingência”)

Os cenários previstos por este Plano de Continuidade de Negócios são:

- a) Impossibilidade de acesso ao local de trabalho;
- b) Indisponibilidade de Pessoas;
- c) Indisponibilidade da Infraestrutura e/ou Equipamentos;

O cenário definido como crítico é a indisponibilidade de acesso às dependências internas da Vector, bem como a indisponibilidade dos serviços que suportam a operação. Neste contexto, será acionado o Plano de Contingência.

Todas as operações realizadas pelos Colaboradores Vector serão via acesso remoto em ambiente externo.

Será comunicado aos clientes a impossibilidade da Vector em operar em condições normais, informando que a Vector estará em contingência buscando manter as atividades, embora com capacidade reduzida de recursos.

As ações a serem tomadas em cada circunstância, estão enumeradas no item 2.

Em caso de problemas para locomoção das pessoas envolvidas no Plano de Contingência, a Vector será responsável pelo transporte e custos envolvidos.

Como alternativa, poderão ser configurados equipamentos com acesso remoto para os Colaboradores.

4 - Contatos - Plano de Continuidade de Negócios

ÁREA CONTINGENCIADA	RESPONSÁVEL	CONTATO	EMAIL
ADMINISTRATIVO/FINANCEIRO	MANDELEÍNE BRAGANÇA	(48) 99189-4329	mandeleine.braganca@vectorinf.com.br
EQUIPE DE INFRA – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	EMILSON MORAES	SC e SP (11) 98988-7299	emilson.moraes@vectorinf.com.br
	EVERTHON CEBALHO	MT (65) 99252-5517	everthon.cebvalho@vectorinf.com.br
COMPLICE E RISCO	LAUMA COSTA	(65) 99256-6860	Lauma.braganca@vectorinf.com.br
COMITÊ DE GESTÃO DE CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS			gcn@vectorinf.com.br

SERVIÇO	FORNECEDOR	NOME DO CONTATO	TELEFONE	EMAIL / SITE
ENERGIA MT (ENERGISA)	Concessionaria de Energia MT	SUPORTE	0800 64 64 196 Fone Fora do Estado (65) 3316 5900	www.energisa.com.br
ENERGIA SC (CELESC)	Concessionaria de Energia SC	SUPORTE	0800 48 196	www.celesc.com.br
ENERGIA SP (ENEL SP)	Concessionaria de Energia SP	SUPORTE	0800 72 72 120 Emergencial 0800 72 72 196	www.eneldistribuicaoosp.com.br
INTERNET	VIVO	SUPORTE	10315	www.vivo.com.br
INTERNET	CLARO	SUPORTE	0800 701 7120	www.claro.com.br
INTERNET	EMBRATEL	SUPORTE	0800 721 1021	www.embratel.com.br
DATACENTER	AWS	SUPORTE		https://support.console.aws.amazon.com
DATACENTER	ORACLE / DBIT	SUPORTE		faleconosco@dbit.com.br / www.dbit.com.br
BOMBEIROS			193	

DEFESA CIVIL			199	
POLÍCIA CIVIL			147	

5 – Divulgação e Treinamento

Um dos fatores de primordiais para o funcionamento deste plano são o conhecimento e a familiaridade das pessoas e demais envolvidos na execução das atividades de continuidade de negócios e recuperação de desastres com as estratégias e recursos definidos no planejamento.

Para que seja possível esta familiaridade e conhecimento do plano, conferindo-lhe credibilidade, a equipe da Vector definiu que serão realizadas anualmente treinamento de divulgação e conscientização a todos os colaboradores e parceiros da empresa. E quando houver uma admissão, o colaborador deve receber o treinamento de imediato.

Estes treinamentos serão organizados pela área de TI em conjunto com o comitê de Gestão de Continuidade de Negócios com o objetivo de manter os colaboradores atualizados sobre os conceitos de continuidade adotados, os objetivos pretendidos com o planejamento e sobre o funcionamento da estratégia de recuperação de desastres e continuidade de negócios.

O programa de treinamento deverá contemplar os riscos, ameaças, controles, responsabilidades, premissas e as estratégias do PCN, incluindo as alterações recentes.

6 – Realização de Testes

Os testes têm por objetivo assegurar a eficiência e a efetividade do PCN e deverão ser planejados e executados com periodicidade mínima anual a partir da data da sua implantação.

A responsabilidade pelo planejamento e organização dos testes, assim como pela definição dos cenários a serem contemplados é da área de Tecnologia da Informação e do comitê de Gestão de Continuidade de Negócios.

Os cenários deverão ser definidos e registrados em um documento formal que deverá ser aprovado pela alta administração, que deve ser arquivado por um período mínimo de 5 (cinco) anos. Os testes não deverão provocar quaisquer tipos de indisponibilidade ou parada nos ambientes de negócios da Vector e deverão ser conduzidos pela equipe de contingência em total conformidade com o definido. As simulações deverão ser realizadas sobre cenários e ameaças contemplados no plano, devendo cobrir os riscos e ameaças com maior probabilidade de ocorrência.

7 – Vigência e instrumentalização

O presente Plano de continuidade de negócios tem vigência a partir de sua data de publicação e validade indeterminada, e ser decidido pela Diretoria e Alta Gestão, e posteriormente divulgado a todos os interessados.



Suleiman O. Bragança
CEO Vector Informática Ltda.

©2024 – Vector Informática Ltda.